

DERECHOS DEL USUARIO LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Artículo 5

Derechos de los usuarios

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente

accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación,

de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.

Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales

conforme a la naturaleza de cada necesidad.

c) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención

ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.

d) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención

realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.

e) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

f) Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.

g) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.

h) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación

o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

i) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

j) Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.

k) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación

en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.

l) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido,

en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

2. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema

Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.

b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación

y el conocimiento del usuario.

c) Preservar la intimidad personal y familiar.

d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.

e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.

g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio

de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se

facilitará copia escrita en formato digital o papel.